

Guía sobre la Ley Limón de Arkansas

Nueva ley de Garantía de Calidad del Vehículo Motorizado
de Arkansas

Compilación de la División de Protección al Consumidor
Oficina del Procurador General
Dustin McDaniel

323 Center Street, Suite 200
Little Rock, Arkansas 72201-2610
501-682-2341
1 800-482-8982
www.arkansasag.gov

- *Esta guía representa la interpretación de la División de Protección al Consumidor de la Nueva ley de Garantía de Calidad de Vehículo Motorizado de Arkansas (acto 297 de 1993). Esta guía es sólo eso, una guía. Si usted tiene preguntas o se encuentra inseguro sobre algún aspecto de la Ley Limón, entre en contacto con la Oficina del Procurador General.*

Índice

¿Quién está protegido por la Ley Limón?.....	3
¿Es su vehículo un Limón?.....	3
Reparación de su vehículo.....	4-5
¿Quién paga la reparación?	
¿Cuánto tiempo deben demorar las reparaciones?	
Intento final de reparación	
Obtención de su reembolso o de un vehículo de reemplazo.....	6
Reemplazo.....	9
Reembolso de montos pagados por la compra de vehículos.....	9
Reembolso de montos pagados por arrendamiento (leasing) de vehículos.....	10
Reclamo de sus derechos.....	7
¿Qué cantidad pueden concederle si gana?.....	7
¿Puede el fabricante revender o alquilar un "Limón"?.....	8
Solución de problemas con un vehículo nuevo:	
Una revisión.....	8
Registro de contacto.....	9
Modelo de carta al fabricante.....	10
Ayuda e información adicional.....	11

**** ¿Quién está protegido por la ley limón?**

Cualquier consumidor que compre, arriende (leases), o registre un vehículo a motor nuevo en el estado de Arkansas está cubierto por la Ley Limón durante el período descrito más adelante.

El consumidor está protegido durante el término de garantía del fabricante por hasta dos (2) años después de la fecha de entrega original del vehículo o durante las primeras 24,000 millas, cualquiera ocurra primero. Si el vehículo se transfiere a otra persona durante este período, el nuevo dueño o persona que arrienda el vehículo también está cubierto bajo la Ley Limón.

IMPORTANTE: La Ley Limón no cubre la parte de vivienda de casas motorizadas. La Ley Limón en general no cubre vehículos de más de 10,000 libras de peso grueso. Sin embargo, las casas motorizadas de más de 10,000 libras de peso grueso sí están cubiertas.

**** ¿Es su Vehículo un Limón?**

La ley crea lo que se conoce en la terminología legal como presunción; la Ley Limón presume que usted tiene derecho a un reembolso o a un reemplazo si el fabricante o su distribuidor ha fracasado luego de cierto número de intentos de reparación de defectos que deterioran substancialmente el uso, el valor o la seguridad de su vehículo (cuatro o más tentativas de reparación, o más de 30 días fuera de servicio).

Sin embargo, hay una excepción (o en terminología legal, la presunción es refutable). Si el fabricante puede probar que no ha tenido una oportunidad razonable de reparar su coche, en cuyo caso usted no tendría derecho al reembolso o reemplazo del vehículo. Por ejemplo, si el fabricante puede probar que el número de intentos de reparación no era ilógico porque usted no siguió los términos de la garantía, o un acontecimiento (tal como una huelga de trabajo) previno reparaciones oportunas, entonces la Ley Limón podría no ayudarle. Además, si usted abusó del coche o tuvo un accidente, la Ley Limón podría no aplicarse.

Los vehículos con defectos peligrosos se podrían devolver en un período de tiempo incluso más corto. Si el problema involucra un defecto que podría causar muerte o lesión corporal seria (tal como falla de los frenos o una rueda que se traba) la Ley Limón podría aplicarse si el problema no se corrige puntualmente después del segundo intento de reparación.

**** Reparación de su vehículo**

Es muy importante que usted informe inmediatamente de cualquier defecto o problema directamente al fabricante o al distribuidor. Es también importante que usted guarde todo recibo de reparación y mantenga un expediente completo de toda comunicación con el fabricante y el distribuidor.

Usted tiene derecho a recibir una declaración con fecha y detalles de cada vez que el vehículo se devuelve para reparación. Esta declaración debe incluir cualquier cargo por piezas y mano de obra, una descripción general del problema, la lectura del odómetro cuando usted trajo el vehículo para la reparación, la lectura del odómetro cuando usted recoge el coche, así como una lista de todo el trabajo realizado. Debe también indicar la fecha en que entregó el vehículo para la reparación y la fecha en que usted lo recogió. Asegúrese de que le den esta declaración (es la ley) y de mantenerla en un archivo. Un modelo se proporciona en la página 14 de esta guía para su conveniencia.

¿Quién Paga?

Las garantías de la mayoría de los fabricantes de vehículos cubren las reparaciones de por lo menos el primer año que sigue a la fecha de entrega o las primeras 12,000 millas, cualquiera ocurra primero.

Si las reparaciones son necesarias después de que su garantía haya terminado, usted debe pagar las reparaciones. Revise la garantía para enterarse de los detalles de su cobertura. Si usted está arrendando un vehículo, revise su contrato de alquiler (leasing) para enterarse de quién es responsable de los pagos por reparación.

Los costos de reparación para arreglar defectos que ocurren mientras que su vehículo está cubierto por la garantía deben ser cubiertos por su garantía, o si demuestra más adelante ser un "limón" de conformidad con la ley pueden ser reembolsados. Por esta razón, recuerde guardar sus recibos.

¿Cuanto tiempo debe tomar la reparación?

La Ley Limón otorga al fabricante un "número razonable de intentos" de reparación o para corregir el defecto. Un "número razonable" significa generalmente un total de treinta (30) días acumulativos fuera de servicio debido a una serie de defectos o de reparaciones; o tres (3) intentos de reparación debido al mismo defecto que deteriora substancialmente la seguridad, el valor o el uso del coche. También, un "número razonable de intentos por reparar" puede consistir en cinco (5) o más intentos, en ocasiones distintas, de reparar distintos defectos que en conjunto deterioran substancialmente el uso o el valor de su vehículo.

Intento de reparación final

Antes de que usted pueda presentar un reclamo bajo el amparo de la Ley Limón, usted debe dar al fabricante una oportunidad final de reparar el defecto. Usted debe enviar una carta al fabricante (no al distribuidor) por correo certificado, con acuse de recibo, indicando que usted podría tener un reclamo y que usted está dando al fabricante una última oportunidad de reparar el defecto. Un ejemplo de esta carta se encuentra en la parte final de esta guía.

Esta carta se debe enviarse después de que el tercer intento de reparación ha fracasado. Consulte el manual de su auto para encontrar la dirección del fabricante.

Guarde una fotocopia de la carta y de su recibo de correo certificado como prueba de que la carta fue recibida por el fabricante.

Después de recibir su carta, el fabricante tiene diez (10) días calendario para programar un intento de reparación final. Si el fabricante no programa de forma oportuna este intento final de reparación, el fabricante no podrá afirmar más adelante que no tuvo oportunidad razonable de

reparar su vehículo. Cuando un intento final de reparar no ha sido programado oportunamente, o si el defecto no se repara dentro de los diez (10) días siguientes a que el intento de reparación fue programado, usted tendrá derecho a exigir un vehículo de reemplazo o un reembolso. Usted puede hacer este reclamo directamente al fabricante o presentando un reclamo mediante el procedimiento informal de resolución de conflictos del fabricante. Usted puede encontrar la dirección para presentar el reclamo en el manual o la garantía del dueño que vinieron con su vehículo. Si usted no puede encontrar la información, entre en contacto con la División de Protección al Consumidor de la Oficina del Procurador General de Arkansas.

Usted debe tener una copia de su carta y del recibo de correo certificado antes de presentar un reclamo bajo la Ley Limón.

****Obtención de un reemplazo o reembolso**

Reemplazo - El fabricante podría ofrecerle reemplazar su vehículo original; sin embargo, usted no tiene que aceptar la oferta. Usted puede decir NO y exigir un reembolso.

Si usted acepta un vehículo de reemplazo, y el vehículo original fuera financiado por el fabricante, su subsidiario o agente, el fabricante debe cerciorarse de que no le soliciten refinar cualquier obligación más allá del acuerdo original de financiamiento. Sigue dependiendo de usted que se transfieran el título y el registro a su nuevo vehículo.

Reembolso de vehículos comprados - Si usted elige recibir un reembolso, usted recibirá el precio de compra completo de su vehículo original, menos una "cantidad razonable por el uso del vehículo."

El reembolso completo incluye, pero no se limita a:

- créditos y cantidades por cualquier vehículo dado en trueque,
- costos de accesorios y otras modificaciones agregadas por el fabricante o su distribuidor autorizado,
- costos del impuesto de venta, pagos de licencia y registro, y cargos por financiamiento,
- gastos de alquilar de un vehículo similar mientras que el vehículo original estaba fuera de servicio debido al defecto,
- gastos legales y
- cargos de cobertura de garantía extendida proporcionada por el fabricante, su subsidiario o agente.

"La cantidad razonable por el uso del vehículo" es igual al precio de compra multiplicado por el kilometraje cuando el vehículo fue traído por primera vez al distribuidor o al fabricante para reparación del defecto dividido por 120,000 millas. Por ejemplo, la cantidad razonable para un vehículo sería calculada así:

$$\begin{aligned} \$12,000 \times 10,000 &= 120,000,000 \\ 120,000,000 / 120,000 &= 1,000 \end{aligned}$$

En este ejemplo, la cantidad razonable por el uso del vehículo es \$1,000.

Usted puede también ser responsable por cualquier daño físico que el vehículo haya tenido.

Reembolso de vehículos arrendados - Si arrienda su vehículo, usted puede recibir un reembolso completo por cualquier gasto de alquiler con opción de compra menos una cantidad razonable por el uso del vehículo. Bajo la Ley Limón, su acuerdo de arrendamiento termina cuando usted devuelve el vehículo. Usted no puede ser multado con ninguna pena si termina el arrendamiento temprano.

*****Haciendo cumplir sus derechos**

Si el fabricante no acepta su queja basada en la Ley Limón y no reembolsa su dinero ni reemplaza su vehículo, usted debe presentar un reclamo con el programa informal de resolución de conflicto del fabricante antes de que pueda utilizar la Ley Limón en corte.

Usted no tendrá que pagar ningún honorario para utilizar el programa de resolución de conflictos. Generalmente, usted somete su queja por escrito al programa con copias para su expediente. Generalmente, su caso se debe decidir en el plazo de cuarenta (40) días después de que se recibe su queja. Usted puede aceptar o rechazar la decisión del programa. Si usted acepta, el fabricante debe también aceptar la decisión y tiene treinta (30) días para cumplirla. No hay proceso de apelación para el fabricante.

Si usted no está de acuerdo con la decisión del árbitro, usted puede rechazarla e ir a corte para hacer valer su derecho al reemplazo, al reembolso, u otro remedio. Si usted va a corte, el juez puede considerar la decisión del árbitro al decidir su caso.

Se requiere utilizar el programa informal de resolución de conflicto solamente si usted desea utilizar el estándar de la Ley Limón de "número razonable de tentativas de reparación." Usted podría tener otras causales de acción o derechos fuera de la Ley Limón. Es buena idea consultar a un abogado con respecto a estas opciones.

¿Qué cantidades pueden otorgarle si usted gana?

Si usted gana en el procedimiento informal de conflicto del fabricante o si usted gana en corte, usted puede recibir lo siguiente:

- reembolso del precio de compra del vehículo o de los costos del contrato de arrendamiento, incluyendo los impuestos,
- accesorios instalados del fabricante o distribuidor,
- cargos de financiamiento (si los hubiera),
- gastos de abogado
- costos de alquiler de auto mientras que su vehículo estuvo fuera de servicio debido al defecto

¿Puede el fabricante re-vender o re-arrendar un "limón"?

Sí, pero el distribuidor o la compañía de arrendamiento deben dar al consumidor que compra el vehículo un aviso escrito que indique que el vehículo "fue devuelto al fabricante debido a un defecto que no fue reparado dentro del tiempo razonable."

En ocasiones, los vehículos son readquiridos por el fabricante antes de que haya una audiencia o un arbitraje bajo la Ley Limón. El aviso escrito no se da necesariamente a los consumidores que compran estos tipos de vehículos. Si usted está comprando un vehículo usado, pregunte si fue readquirido por el fabricante porque estuvo involucrado en un conflicto de la Ley Limón.

*****Resolución de problemas con vehículos nuevos: Revisión**

Si su vehículo tiene defectos:

- De a su distribuidor oportunidad de reparar su vehículo
- Guarde los recibos de cualquier reparación y un expediente completo de toda comunicación con el fabricante o distribuidor.

Si el defecto que deteriora substancialmente la seguridad, valor o el uso del coche continúa después de tres (3) intentos de reparación:

- Avise por escrito al fabricante su última oportunidad de reparar el defecto.

Si no se programa la reparación dentro de los diez (10) días siguientes a que el fabricante recibe el aviso escrito, o si las reparaciones no se completan dentro de los diez (10) días siguientes a la entrega para el intento de reparación final:

- Exija el reembolso o un vehículo nuevo.

Si el fabricante no está de acuerdo con que usted tiene derecho a un reembolso bajo la Ley Limón:

- Presente un reclamo a través del proceso informal de resolución de conflictos del fabricante
- Si todavía no está satisfecho, contacte un abogado para presentar una acción civil en corte

Día	Nombre de la persona	MFG	Otros	Problema(s)	Que se le informó o se hizo	Comentarios

**** Modelo de Carta al fabricante**

IMPORTANTE: Envíe esta carta mediante correo certificado con solicitud de acuse de recibo

Su Nombre
Su Dirección
Su Número de Teléfono

Nombre del Fabricante
Dirección del Fabricante

Respetado Señor(a):

Creo que mi [identificación del vehículo/motor] es un "limón" bajo el Nuevo Acto de Garantía de Calidad del Vehículo a Motor de Arkansas (en Inglés, Arkansas New Motor Vehicle Quality Assurance Act) (acto 297 de 1993). Estoy haciendo por este medio una demanda escrita para la relevación bajo este acto.

Yo [compré/alquilé] un [modelo, marca, año del vehículo] el día [fecha] en [nombre de la distribuidora] en [ciudad, estado]. Desde que compré el vehículo, he tenido que devolverlo a la distribuidora un total de [número de veces que el vehículo fue devuelto al distribuidor autorizado para las reparaciones] veces. Mi vehículo ha estado fuera de servicio debido a las reparaciones por un total [el número total de días calendario que el vehículo ha estado fuera de servicio para reparaciones] de días de calendario.

Mi vehículo ha estado en el [distribuidor autorizado] en las siguientes fechas para reparación de los siguientes defectos:

[fecha en que entró/salió]
[etc.]

[lista de problemas]
[etc.]

Estoy teniendo actualmente los siguientes problemas con mi vehículo:
[enumere todos los problemas que el vehículo tiene actualmente]

Puesto que estos defectos deterioran substancialmente el uso, el valor o la seguridad de mi vehículo, por este medio le estoy proporcionando una oportunidad final de reparar mi vehículo. Si las reparaciones no se programan en el plazo de diez (10) días del recibo de esta carta ni se terminan en el plazo de diez (10) días de la entrega del vehículo para la reparación, tendré derecho a un vehículo de reemplazo aceptable o a un reembolso calculado de acuerdo con el Nuevo Acto de Garantía de Calidad del Vehículo a Motor de Arkansas.

Espero oír de usted pronto. Usted puede localizarme durante el día en [número de teléfono] y por la tarde en [número de teléfono].

Sinceramente,

[Su Nombre]

****Para Ayuda o Información Adicional**

Si usted tiene preguntas o desea mayor información sobre sus derechos bajo el Nuevo Acto de Garantía de Calidad del Vehículo a Motor de Arkansas (The Lemon Law), llame o escriba a:

**CONSUMER PROTECTION DIVISION
OFFICE OF ATTORNEY GENERAL**

Dustin McDaniel

323 Center Street, Suite 200

Little Rock, Arkansas 72201-2610

1-501-682-2341

1-800-482-8982

www.arkansasag.gov